

ANALISIS KEPUASAN PASIEN PADA INSTALASI RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LANTO DG. PASEWANG KABUPATEN JENEPONTO

ANALYSIS SATISFACTION OF PATIENT AT INSTALLATION TAKE CARE OF TO LODGE AT LANTO DG. PASEWANG HOSPITAL JENEPONTO REGENCY

Muh. Wiranto. R¹, Nurhayani¹, Indar¹

¹Bagian AKK Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
Jl. Tupai No. 15, Makassar
(wirantofkmunhas@yahoo.com/085656024471)

ABSTRAK

Dalam pengalamam sehari-hari ketidakpuasan pasien paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas Rumah Sakit, antara lain: keterlambatan pelayanan dokter dan perawat, dokter yang kurang komunikatif dan *informative*, keterbatasan obat dan peralatan, ketersediaan sarana yang kurang serta ketertiban dan kebersihan lingkungan Rumah Sakit, standar layanan, sikap dan perilaku petugas, serta kemudahan mendapat informasi. Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap. Cara pengambilan sampel menggunakan metode *Proportional Stratified Random Sampling* dengan besar sampel 95 responden dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data. Untuk mengetahui hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen maka digunakan uji *Chi Square* dan Koefisien dengan $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian diperoleh bahwa hubungan antarmanusia $p = 0,001$, kenyamanan $p = 0,001$, ketepatan waktu $p = 0,014$, informasi $p = 0,001$. Semuanya memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Saran yang diberikan petugas pelayanan kesehatan yang berada di Rumah Sakit, dalam melayani pasien agar menampilkan sikap yang ramah dan rasa ingin membantu serta memberikan informasi yang lengkap sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi dan terjaga.

Kata kunci: Kepuasan Pasien dan Pelayanan Kesehatan.

ABSTRACT

In everyday experience, unsatisfaction of patient most often told in its bearing with attitude and behavior of hospital officer, for example, delay of service nurse and doctor, less doctor communicative and informative, limitation of equipments and drug, availability of less medium and also orderliness and hygiene of hospital environment, service standard, attitude and behavior of officer, and also amenity get this information. this research conducted at Hospital of Lanto Dg. Pasewang Jeneponto regency with aim to know relation with storey level satisfaction of patient take care of to stay with Pain at hospital of Lanto Dg. Pasewang Jeneponto regency. this Research use method quantitative with approach of sectional cross. Population in this research is patient take care of to lodge. Way of intake of sampel use method of Proportional Stratified Random Sampling bigly sampel 95 respondent by using questionnaires as data collecting instrument. To know relation between independent variable to dependen variable hence used by test of Chi Squire and Coefficient with $= 0,05$. Result of research obtained that relation of human relation $p = 0,001$, comfort $p = 0,001$, accuracy of time $p = 0,014$, information $p = 0,001$. Queer altogether relation with satisfaction of patient. given by suggestion officer of service of health residing in Hospital, in serving patient to be presenting friendly attitude and feel to wish to assist and also give complete information so that satisfaction of patient earn fulfilled and awake.

Keyword: Satisfaction of Patient and Service of Health

PENDAHULUAN

Masyarakat Indonesia di masa mendatang banyak yang mengharapkan pelayanan jasa yang berkualitas terutama pelayanan publik, sehingga sejalan dengan tuntutan masyarakat berbagai industri yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan baik pemerintah maupun swasta berusaha untuk memenuhinya dengan berbagai inovasi. Dengan pelayanan prima diharapkan bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga perusahaan bisa dalam bisnis jasa dan memenangkan persaingan seperti meningkatkan fasilitas lingkungan fisik (Mujahida, 2012).

Kepuasan pasien adalah hasil yang di capai pada saat keistemewaan produk responden kebutuhan pasien. Kepuasan pasien rumah sakit atau insitusi pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor, antara lain yang berhubungan dengan pendekatan/prilaku petugas, prasaan pasien terutama saat pertama kali datang, mutu informasi apa yang di terima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat di harapkan, dan prosedur perjanjian. Kepuasa pasien juga bisa berpengaruh terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien (Pohan, 2007)

Kepuasan pasien tidak cukup dengan meningkatkan fasilitas lingkungan fisik, tetapi dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelangang/pasien adalah terutama dalam proses interaksi antara petugas dengan pasien dalam pelayanan kesehatan. Interaksi antara petugas dengan pasien merupakan hal yang sangat mendalam yang dirasakan pasien saat menerima pelayanan terutama saa mereka sangat memerlukan pertolongan. Proses interaksi ini di pengaruhi oleh perilaku petugas dalam melaksanakan pelayanan yaitu keramah tamaan, kecakapan, ketanggapan perhatian, komunikasi kecepatan melayani dan lain-lain (Wijono, 1999).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang ada. Dansky mengatakan bahwa pemuasan pelanggan atau pasien adalah prinsip dasar manajemen mutu kualitas (Anjaryani, 2009).

Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat dan tajam, maka setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Untuk itu harus diketahui faktor – faktor apa sajakah yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien tersebut. Dan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kita untuk mengetahui apa yang pasien kita butuhkan untuk memenuhi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang kita berikan (Wijayanti, 2008).

BAHAN DAN METODE

Penelitian dilaksanakan di unit rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto. Waktu penelitian dimulai dari 8 April sampai dengan 26 April 2013. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien yang menggunakan instalasi rawat inap pada perawatan Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto. Sampel penelitian diambil dengan "*accidental sampling*", yaitu setiap pasien yang dirawat di Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto tahun 2013. Data primer diperoleh dengan memberikan kuesioner dan wawancara langsung kepada pasien dalam hal ini responden di Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto. Data sekunder diperoleh dari instansi setempat dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto yang meliputi profil rumah sakit, laporan tahunan, jumlah kunjungan pasien rawat inap dan beberapa penelusuran dokumen lainnya. Analisis data menggunakan metode statistik yang ada dalam program SPSS, Analisis univariat, yakni analisis terhadap sebuah variabel dan Analisis bivariat dimaksudkan untuk melakukan uji hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik menurut jenis kelamin, perempuan lebih banyak dari laki-laki yaitu sebanyak 61 orang (64,2%) dan laki-laki sebanyak 34 (34,8%). Untuk kelompok umur, lebih banyak berada pada kelompok umur 25-29 tahun sebanyak 22 orang (23,2%) dan terendah pada umur 10-14 tahun sebanyak 1 orang (1,1%). Untuk kelas rawat inap responden menggunakan kelas rawat inap lontara 1 sebanyak 32 orang (33,7%) dan paling sedikit terdapat pada kelas rawat inap ICU sebanyak 9 orang (10,0%). Dilihat dari tingkat pendidikan, tingkat pendidikan responden terbanyak adalah SMA yaitu sebanyak 33 orang (34,7%) dan yang terendah tidak sekolah/tidak tamat SD sebanyak 9 orang (9,5%). Sedangkan pada jenis pekerjaan, mayoritas jumlah pekerja sebagai IRT sebanyak 43 orang (43,5%) sedangkan yang paling sedikit PNS/POLRI 2 orang (2,1%). (Tabel 1)

Hasil dari Analisis univariat klasifikasi responden berdasarkan kepuasan pasien pada penerima pelayanan kesehatan pada instalasi rawat inap di Rumah sakit Umum Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto, sebagian besar responden menyatakan puas dengan kepuasan pasien

yaitu 66 orang (69,5%) dan responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 29 orang (30,5%). Untuk variabel hubungan antarmanusia pada penerima pelayanan kesehatan pada instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto sebagian besar responden mengatakan cukup dengan hubungan antarmanusia yaitu sebanyak 72 orang (75,8%) dan responden yang menyatakan kurang sebanyak 23 orang (29,2%). Untuk variabel kenyamanan pada penerima pelayanan kesehatan pada instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto sebagian besar responden mengatakan kurang dengan kenyamanan yaitu 75 orang (78,9%) dan responden yang menyatakan cukup sebanyak 20 orang (29,2%). (Tabel 2)

Untuk variabel ketepatan waktu pada penerima pelayanan kesehatan pada instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto sebagian besar responden mengatakan tepat dengan ketepatan waktu 54 orang (56,8%) dan responden yang menyatakan kurang tepat sebanyak 41 orang (43,2%). Sedangkan untuk variabel informasi pada penerima pelayanan kesehatan pada instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto sebagian besar responden mengatakan cukup dengan informasi 76 orang (80,0%) dan responden yang menyatakan kurang sebanyak 19 orang (20,0%).

Hasil dari analisis bivariat responden, Dari 72 responden yang cukup akan hubungan antarmanusia, terdapat 55 responden atau (76,4%) puas terhadap pelayanan kesehatan dan sisanya 17 responden atau (23,6%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 23 responden yang kurang akan hubungan antarmanusia, terdapat 11 responden atau (47,3%) puas terhadap pelayanan kesehatan dan sisanya 12 responden atau (52,2%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh nilai $p = 0,001$ karena $p < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima atau dapat disimpulkan terdapat hubungan antarmanusia dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan kekuatan hubungan dalam kategori lemah. Besarnya keeratan hubungan antarmanusia dengan kepuasan pasien bisa dilihat dari hasil uji statistik dengan koefisien ϕ Phi dengan nilai $\phi = 0,266$. Hal ini berarti hubungan sedang atau dapat dikatakan bahwa variabel hubungan antarmanusia berkontribusi sebesar 26,6 % terhadap kepuasan pasien di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto (Tabel 3)

Dari 20 responden yang cukup akan kenyamanan, terdapat 20 responden atau (100%) puas terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 75 responden yang kurang akan

kenyamanan, terdapat 46 responden atau (61,3%) puas terhadap pelayanan kesehatan dan sisanya 29 responden atau (38,7) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik Chi-square diperoleh nilai $p = 0,001$ karena $p < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima atau dapat di simpulkan terdapat hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan kekuatan hubungan dalam kategori lemah. Besarnya keeratan hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien bisa dilihat dari hasil uji statistik dengan koefisien ϕ Phi dengan nilai $\phi = 0,342$. Hal ini berarti hubungan sedang atau dapat dikatakan bahwa variabel kenyamanan berkontribusi sebesar 34,2 % terhadap kepuasan pasien di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto. (Tabel 3)

Dari 54 responden yang tepat akan ketepatan waktu, terdapat 43 responden atau (79,6%) puas terhadap pelayanan kesehatan dan sisanya 11 responden atau (20,4%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 41 responden yang kurang tepat akan ketepatan waktu, terdapat 23 responden atau (56,1%) puas terhadap pelayanan kesehatan dan sisanya 18 responden atau (43,9,%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik Chi-square diperoleh nilai $p = 0,014$ karena $p < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima atau dapat di simpulkan terdapat hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan kekuatan hubungan dalam kategori lemah. Besarnya keeratan hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien bisa dilihat dari hasil uji statistik dengan koefisien ϕ Phi dengan nilai $\phi = 0,253$. Hal ini berarti hubungan sedang atau dapat dikatakan bahwa variabel ketepatan waktu berkontribusi sebesar 25,3 % terhadap kepuasan pasien di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto. (Tabel 3)

Dari 76 responden yang cukup akan informasi terdapat 59 responden atau (77,6%) puas terhadap pelayanan kesehatan dan sisanya 17 responden atau (22,4%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 19 responden yang kurang akan informasi, terdapat 7 responden atau (36,8%) puas terhadap pelayanan kesehatan dan sisanya 12 responden atau (63,2,%) menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh nilai $p = 0,001$ karena $p < 0,05$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima atau dapat di simpulkan terdapat hubungan antara informasi dengan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan kekuatan hubungan dalam kategori lemah. Besarnya keeratan hubungan antara ketepatan waktu dengan kepuasan pasien bisa dilihat dari hasil uji statistik dengan koefisien ϕ Phi dengan nilai $\phi =$

0,345. Hal ini berarti hubungan sedang atau dapat dikatakan bahwa variabel informasi berkontribusi sebesar 34,5 % terhadap kepuasan pasien di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto. (Tabel 3)

Pembahasan

Hubungan antarmanusia yang baik akan menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif dan memberikan perhatian, mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Hubungan antarmanusia yang baik akan mempunyai andil yang besar dalam konseling yang efektif. Hubungan antarmanusia yang kurang baik, akan mengurangi efektifitas dari kompetensi teknis pelayanan kesehatan. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung untuk mengabaikan saran dan nasehat petugas kesehatan. Adanya pasien yang menyatakan puas dengan pelayanan petugas adalah mereka yang cepat dilayani oleh petugas atau tidak terlalu lama menunggu ketika menginginkan sesuatu. Persepsi kurang puas muncul, karena pada saat memberikan pelayanan petugas tidak menunjukkan sikap yang sopan dengan terlalu banyak datang ke pasien saat diperiksa akan tetapi pasien yang diperiksa satu persatu dengan perawat sekaligus banyak. Walaupun masih ada yang menyatakan tidak puas dengan pelayanan petugas, namun mereka tetap menyatakan baik pada aspek hubungan antarmanusia. Hal ini terjadi, karena pasien menganggap bahwa meskipun dokter tidak ada saat dibutuhkan dan hanya sesekali mengunjungi, akan tetapi masih ada saat memberikan pelayanan baik dokter maupun perawat menyapa dengan sopan, ramah dan ingin membantu sudah cukup baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yusuf (2009) di Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kab. Bone, yang menyatakan bahwa masih ada beberapa petugas pada saat berinteraksi salah melakukan tindakan, namun masih memperlihatkan sikap yang sopan.

Kenyamanan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektifitas klinis, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya. Kenyamanan juga penting karena dapat mempengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan WC, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat. Berdasarkan hasil

penelitian yang didapatkan, bahwa mereka yang menjawab kenyamanan kurang puas banyak yang mengeluhkan dengan kebersihan ruangan, kelengkapan peralatan, tempat tidur yang di siapakan kebanyakan responden mengeluhkan kerapiannya serta kurang tersedianya tempat pembuangan sampah yang layak dan kebersihan WC yang paling banyak responden mengeluhkan kebersiannya.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supardi (2008) yang meneliti tentang Hubungan antara persepsi mutu pelayanan pengobatan dengan kepuasan pasien di Balai Kesehatan Karyawan Rokok Kudus yang menyatakan ada hubungan antara kenyamanan tempat dengan kepuasan pasien.

Menurut Azwar (1996) puas atau tidaknya pemakain jasa pelayanan mempunyai kaitan erat dengan baik atau tidaknya mutu pelayanan maka suatu pelayanan keehatan disebut sebagai bermutu apabila pelayanan diselenggarakan secara efesien.

Adapun pasien yang menyatakan baik pada aspek ketepatan waktu petugas kesehatan, karena ada beberapa hal tertentu dalam pelayanan petugas yang mereka anggap tidak terlambat, baik tidak mengecewakan. Misalnya Dokter selalu tersedid selama 24 jam, dokter juga selalu mengunjungi instalasi rawat inap dua kali sehari dan berkomunikasi dengan pasien, dan perawat melaporkan secara detail perubahan pasien terhadap dokter sewaktu melakukan kunjungan. Sedangkan responden yang menyatakan puas dengan pelayanan petugas adalah mereka yang pada saat dilayani diperlakukan dengan baik oleh petugas, misalnya diajak bercerita tentang kondisinya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Santoso (2002) di Rumah Sakit Umum Kabupaten Kendari yang menyatakan bahwa relibility petugas berada dalam kategori baik, adapun faktor yang menunjang hal tersebut yaitu, petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan cepat/tepat, selalu memberitahukan keadaan penyakit pasien serta tidak membedakan dalam memberikan pelayanan.

Informasi di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kab. Jeneponto dalam hal ini Informasi petunjuk arah dan nama setiap ruangan serta poster penyuluhan kesehatan sudah cukup baik, akan tetapi harus di tingkatkan dan di perhatikan hal tersebut karna sangat berkaitan dengan kepuasan pasien. Sedangkan responden yang menyatakan puasa dengan aspek informasi adalah mereka yang pada saat dilayanai atau dikunjungi oleh dokter biasanya dokter memberikan informasi tentang kesembuhannya dan perawat juga selalu memberikan informasi tentang waktu

makan, jenis makanan dan waktu tidur. Data di atas juga didukung oleh hasil observasi yang dilakukan pada saat penelitian berlangsung yaitu adanya petunjuk arah dan papan nama setiap ruangan sehingga hal itu dapat memudahkan pasien dalam mencari ruangan. Selain itu terpasangnya beberapa poster kesehatan sehingga pasien dapat juga membaca dan menemukan informasi dari poster-poster tersebut.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dede Subekti (2009) yang meneliti tentang Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya, yang menyatakan bahwa ada hubungan informasi dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan antarmanusia dengan kepuasan pasien, terdapat hubungan kenyamanan dengan kepuasan pasien, terdapat hubungan ketepatan waktu dengan kepuasan pasien dan terdapat hubungan informasi dengan kepuasan pasien.

SARAN

Petugas pelayanan kesehatan yang berada di rumah sakit, dalam melayani pasien agar menampilkan sikap yang ramah dan rasa ingin membantu serta memberikan informasi yang lengkap sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Askeskin, Askes pns, Umum pada pelayanan loket pendaftaran rawat inap di rsud kabupaten karanganyar*, Available at <http://etd.eprint.ums.ac.id/4090/1/J410060055.pdf>. diakses tanggal 8 Maret 2013
- Azwar, Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binampa Aksara.
- Mujahida. Nur. 2012 *Analisis Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Bangsal diRumah Sakit Umum Daerah Majene* (skripsi) Makassar :Universitas Hasanuddin,
- Pohan, S. Imbalo. 2007. *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta EGC.
- Santoso, Mardi. 2002. *Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Kabupaten Kendari* (tesis). Makassar: FKM Unhas, Tesis tidak diterbitkan.
- Subekti, Dede. 2009. *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009*. Tesis Magister Program Pasca Sarjana. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang
- Supardi. 2008. *Hubungan antara persepsi mutu pelayanan pengobatan dengan kepuaan pasien di Balai Kesehatan karyawan Rokok Kudus*. Tesis Magister Program Pasca Sarjana. Semarang: Universitas Diponegoro
- Tenri,A. 2009. *Analisis Kepuasan Pasien Kesehatan Gratis pada Instalasi Rawat Inap Daerah Saweeangang kabupaten Maros*.Makassar: Universitas Hasanuddin,
- Wijayanti. Puji. L 2008 *Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Bantul*.
Jurnal.<http://journal.uir.ac.id/index.php/JKKI/article/viewFile/544/468>. Di akses tanggal 5 Maret 2013.
- Wijono, D.1999 *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Ekonisia,
- Yusuf, 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Kab. Bone*, Makassar:Universitas Hasanuddin

LAMPIRAN

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Pada Instalasi Unit Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto tahun 2011

Karakteristik Responden		Frekuensi	Persen
Jenis kelamin			
	Laki-laki	34	34,8
	Perempuan	61	64,2
Umur			
	4-9	3	3,2
	10-14	1	1,1
	15-19	5	5,3
	20-24	12	12,6
	25-29	22	23,2
	30-34	16	16,8
	35-39	8	8,4
	40-44	5	5,3
	45-49	17	6,3
	>50	17	17,9
Kelas Rawat Inap			
	VIP	10	10,5
	Lontara 1	32	33,7
	Lontara 2	19	20,0
	Lontara 3	25	26,3
	ICU	9	10,0
Pendidikan			
	Tidak sekolah/tidak tamat SD	9	9,5
	SD	20	21,1
	SMP	18	18,9
	SMA	33	34,7
	Perguruan Tinggi	15	15,8
Jenis pekerjaan			
	PNS	16	16,8
	TNI/POLRI	2	2,1
	Wiraswasta	12	12,6
	Petani	15	15,8
	IRT	43	43,5
	Lainnya	9	9,5
Jumlah		95	100,0

Sumber : data primer, 201

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien, Hubungan Antarmanusia, Kenyamanan, Ketepatan Waktu Dan Informasi Pada Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto Tahun 2013

Variabel penelitian	Frekuensi	Persen
Kepuasan Pasien		
Puas	66	69,5
Kurang	29	30,5
Hubungan Antarmanusia		
Cukup	72	75,8
Kurang	23	24,2
Kenyamanan		
Cukup	20	21,1
Kurang	75	78,9
Ketepatan Waktu		
Tepat	54	56,8
Kurang Tepat	41	43,2
Informasi		
Cukup	76	80,0
Kurang	19	20,0
Jumlah	95	100,0

Sumber : Data Primer, 2013

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Variabel independen dengan variabel dependen Pada Instalasi Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto Tahun 2013

Variabel Independen	Kepuasan Pasien				Total		Uji Statistik
	Puas		KurangPuas				
	n	%	n	%	n	%	
Hubungan Antarmanusia							
Cukup	55	76,4	17	23,6	72	100	p = 0.001 φ = 0,266
Kurang	11	47,8	12	52,2	23	100	
Kenyamanan							
Cukup	20	100	0	0	20	100	p = 0,001 φ = 0,342
Kurang	46	61,3	29	38,7	75	100	
Ketepatan Waktu							
Tepat	43	79,6	11	20,4	54	100	p = 0,014 φ = 0,253
Kurang Tepat	23	56,1	18	43,9	41	100	
Informasi							
Cukup	59	77,6	17	22,4	76	100	p = 0,001
Kurang	7	36,8	12	63,2	19	100	
Jumlah	66	69,5	29	30,5	95	100,0	φ = 0,345

Sumber : Data Primer, 2013